

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR BADAN PERTANAHAN  
NASIONAL KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Friska Kusuma Dewi  
151010054**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR BADAN PERTANAHAN  
NASIONAL KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Friska Kusuma Dewi  
151010054**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantuman dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 12 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

**Frisma Kusuma Dewi**

NPM: 151010054

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR BADAN PERTANAHAN  
NASIONAL KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:**

**FRISMA KUSUMA DEWI  
151010054**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 12 Februari 2019**



**Timbul Dompok, S.E., M.Si  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Saat ini, banyak permasalahan tentang masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang memuaskan dan bahkan tidak berkualitas. Masih banyak keluhan masyarakat terhadap aparatur pemerintah dalam hal pelayanan publik. Banyak yang masih menanggap bahwa pelayanan dalam pengurusan pelayanan pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Batam cenderung lambat, terdapat pungli, dan ketidaksiplinan pegawai. Dalam hal ini Badan Pertanahan Nasional merupakan sarana untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dalam urusan data pertanahan, dan dalam pelayanan tersebut terdapat kinerja yang menjadi pembahasan serius karena kinerja merupakan pencapaian tujuan kesejahteraan pelayanan birokrasi, tentang bagaimamana memberikan kinerja yang baik didalam pelayanannya. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yakni untuk menganalisis bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara, mendeskripsikan bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara, dan bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara di kantor BPN Batam. Metode yang di pakai dalam peneltian ini adalah Kualitatif-Deskriptif, teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi yang nanti akan diolah kedalam pembahasan. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kinerja Badan Pertanahan Nasional Batam dalam menyelenggarakan pelayanan sudah cukup baik, terdapat beberapa faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja mereka, sehingga teradapat upaya dalam meningkatkan kinerja yaitu berupa penilaian kinerja, kedisiplinan pegawai, diklat, motivasi dan insentif sesuai jabatan yang nantinya akan mengupayakan profesionalitas pegawainya untuk keberlangsungan kelancaran kinerja dan tercapainya tujuan kesejahteraan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

**Kata kunci:** Kinerja, Aparatur Sipil Negara, BPN

## ABSTRACT

*At present, there are many problems regarding, in general, the community has assumed that the services provided by government officials to the people tend to be less satisfying and even not of high quality. There are still many public complaints about government apparatus in terms of public services. Many still consider that services in handling land services at the Batam National Land Agency tend to be slow even though the requirements needed have been fulfilled. In this case the National Land Agency is a means to provide services to the community in matters of land data, and in these services there is a performance that becomes a serious discussion because performance is the achievement of the welfare goals of bureaucratic services, about how to provide good performance in its services. The objectives to be achieved in this study are to analyze how the performance of the State Civil Apparatus, describing how the factors that affect the performance of the State Civil Apparatus, and how the efforts made to improve the performance of the State Civil Apparatus at the Batam BPN office. The method used in this research is Qualitative-Descriptive, data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation which will later be processed into discussion. The results of the study and discussion show that the performance of Batam National Land Agency in providing services is quite good, there are several internal and external factors that affect their performance, so there is an effort to improve performance in the form of performance appraisal, employee discipline, training, motivation and incentives according to position who will later strive for the professionalism of their employees for the continuity of the smooth performance and the achievement of the welfare goals of the administrative service to the public.*

**Keywords:** *Performance, State Civil Apparatus, BPN*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati dan sangat membantu. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardiyanto S.Hum., M.Pd selaku Dekan Fakultas Sosial Dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Bapak Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si selaku peembimbing yang selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, Terimakasih Bapak.
5. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

6. Bapak/Ibu penguji yang bersedia menjadi penguji serta memberikan saran dan kritikan yang bermanfaat dan sangat membantu bagi penulis.
7. Bapak Yudo Prio Sasmito selaku Narasumber, Beliau merupakan Subbagian Tata Usaha dalam Urusan Umum dan Kepegawaian.
8. Ibu Eva Gusti dari subseksi pengendalian pertanahan, selaku Manajer Loker, dan seluruh staf BPN Batam yang sudah membantu penulis.
9. Narasumber penulis, Kakak Retno Purnama, dan Ibu Nela Andini.
10. Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda I Dewa Ketut Oka dan ibunda Rahmatia serta adikku tersayang Kirana Cinta Mentari, yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan baik materil maupun moril, Terimakasih semuanya.
11. Teman-teman seperjuangan di kelas Administrasi Negara 2015 yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan berjuang bersama di setiap semester.
12. Sahabat, sekaligus kakak-kakak terbaikku Adewarni Rahmadani Siregar, Aci Nofriyanti, Aidil Alimudin, Ferianto Kasmadi, Fendi Wahyu Puwoko, Firman Al Haadi, Taruli Asi Juniarta, dan Vivi Kurniati yang sudah membantu dalam proses penelitian dan terimakasih karena sudah menemani dan memberikan kenangan indah dimasa-masa kuliah, dan menjadi contoh kakak terbaik, Terimakasih semuanya.

Batam, 12 Februari 2019

Friska Kusuma Dewi

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan .....	6
1.4 Manfaat .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Pengertian Kinerja .....	7
2.1.1 Pengukuran Kinerja .....	8
2.1.2 Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja .....	10
2.1.3 Aparatur Sipil Negara .....	11
2.1.4 Indikator Kinerja.....	13
2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi .....	14
2.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	15
2.4 Penelitian Terdahulu .....	17
2.5 Kerangka Pemikiran .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Fokus Penelitian .....	22
3.3 Sumber Data .....	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.5 Metode Analisis Data .....	26
3.6 Keabsahan Data .....	28
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum BPN Batam .....	31
4.1.1 Visi dan Misi .....	36
4.1.2 Struktur Organisasi .....	32
4.1.3 Tugas dan Fungsi.....	34
4.1.4 Sumber Daya .....	37
4.1.5 Sarana dan Prasarana .....	43
4.2 Hasil Penelitian .....	39

4.2.1 Analisis Kinerja ASN di Kantor BPN Batam.....	39
4.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	57
4.2.3 Upaya Meningkatkan Kinerja ASN di Kantor BPN Batam .....	60
4.3 Pembahasan.....	61
4.3.1 Analisis Kinerja ASN di Kantor BPN Batam.....	61
4.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	73
4.3.3 Upaya Meningkatkan Kinerja ASN di Kantor BPN Batam .....	77
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
5.1 Simpulan .....	80
5.2 Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN I PEDOMAN WAWANCARA DAN DOKUMENTASI</b>	
<b>LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN III SURAT KETERANGAN PENELITIAN</b>	
<b>LAMPIRAN IV STRUKTUR ORGANISASI</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	25
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4.1 Rincian Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama BPN .....	36
Tabel 4.2 Pegawai Berdasarkan Eselon .....	37
Tabel 4.3 Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	37
Tabel 4.4 Pegawai Berdasarkan Golongan .....	38
Tabel 4.5 Sarana Prasarana Kantor BPN Kota Batam .....	38
Tabel 4.6 Sarana Prasarana Gedung dan Halaman Kantor .....	39
Tabel 4.7 Target dan Realisasi Kinerja BPN 2017 .....	42
Tabel 4.8 Masalah dan Solusi dari pihak BPN .....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Batam .....	33
Gambar 4.2 Peta Administrasi Kota Batam .....	34
Gambar 4.3 Hasil Wawancara dengan Bpk Yudo Prio Sasmito.....	41
Gambar 4.4 Proses Wawancara Dengan Narasumber I .....	47
Gambar 4.5 Proses Wawancara dengan Narasumber II.....	47
Gambar 4.6 Suasana Pelayanan Dan Pegawai Loker.....	53
Gambar 4.7 Petugas yang Mahir Mengoperasikan Komputer dan Alat Lainnya... 52	
Gambar 4.8 Suasana Pelayanan Di Beberapa Loker.....	53
Gambar 4.9 Ruang Loker Pengaduan dan Manajer Loker .....	55
Gambar 4.10 Proses Wawancara dengan Bapak Mardiono di Loker Pelayanan ...	56
Gambar 4.11 Papan Alur Pelayanan di Tengah Ruang Pelayanan.....	65
Gambar 4.12 Alat Komputer Layanan Mandiri dan Mesin EDC .....	67
Gambar 4.13 Bentuk Ssurvei Kepuasan Masyarakat Manual.....	69
Gambar 4.14 Bukti Laporan Kinerja 2017 Sebagai Pertanggung Jawaban .....	73



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Birokrasi merupakan bagian terpenting dalam masyarakat yang keberadaannya tidak mungkin terelakkan, dari lahir hingga meninggal dunia. Birokrasi memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat melalui perannya sebagai birokrasi, sehingga negara harus hadir dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa pelayanan pada bidang jasa dan administratif. Pada saat ini tantangan terbesar dari birokrasi adalah bagaimana dapat melayani masyarakat secara efektif dan efisien, karena pada saat ini birokrasi dikenal dengan prosedur yang berbelit-belit, struktur organisasi yang kaku, KKN, terjadi penundaan penyelesaian tugas karena kurangnya disiplin aparatur birokrasi pemerintah, tidak memiliki rasa tanggungjawab serta kering dari konsep, inisiatif maupun daya kreativitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak memuaskan adalah sebagai sebagian penyakit yang diderita oleh suatu birokrasi, Hal tersebut merupakan tantangan terbesar birokrasi dalam mewujudkan *good governance*.

Kinerja birokrasi saat ini menjadi masalah serius dalam pembahasan pencapaian tujuan kesejahteraan pelayanan dalam birokrasi. Kinerja birokrasi mempunyai dampak yang besar terhadap ekonomi dan politik. Dampak ekonomi yang berimbas pada kondisi keuangan dan dampak politik yang berimbas pada

perbaiki kinerja birokrasi pelayanan, yang nantinya akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan pandangannya terhadap suatu instansi, yang dimana pemerintah dituntut untuk melakukan pelayanan dengan baik, dan menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien. Sesuai dengan kaidah Administrasi Negara, agar terwujudnya pelayanan yang maksimal dan mensejahterakan masyarakat.

Kinerja birokrasi tidak lepas dari bagaimana sumber daya manusia itu sendiri, karena pegawai suatu instansi adalah sumber daya yang tidak bisa digantikan dengan sumber daya lainnya. Dengan adanya sumber daya manusia, akan dapat menjalankan birokrasinya dalam mengatur, menggunakan, memelihara dan mencapai target keberhasilan birokrasi. Dengan begitu barulah sebuah kinerja birokrasi dapat di katakan berjalan dengan efektif. Sumber daya manusia dalam suatu birokrasi sering disebut dengan Aparatur Sipil Negara yang sebagai abdi masyarakat dapat mampu melayani dengan baik dan mewakili pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat dibidang pelayanan. Layanan dalam birokrasi dan dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara sering disebut dengan layanan sipil.

Salah satu birokrasi yang dimaksud adalah Badan Pertanahan Nasional Kota Batam, BPN Kota Batam merupakan penyelenggara pelayanan publik di bidang pertanahan, pelayanan publik yang dimaksud adalah dalam bidang pelayanan administratif, yang dimana pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik atau pemohon di BPN Kota Batam.

Kantor Pertanahan didirikan sebagai salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang pertanahan yang

berdasarkan pada arah kebijakan pembangunan Nasional dengan visi menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia. Kantor Pertanahan, bertugas memberikan pelayanan di bidang pertanahan secara langsung kepada masyarakat, dengan menyelenggarakan pelayanan publik sebagai berikut, yaitu:

- 1) Pelayanan pendaftaran tanah pertama kali
- 2) Pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah
- 3) Pelayanan pencatatan dan informasi pertanahan
- 4) Pelayanan pengukuran bidang tanah
- 5) Pelayanan pengaturan dan penataan pertanahan
- 6) Pengelolaan pengaduan

Sebagai institusi pelayanan publik, Badan Pertanahan Nasional senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pertanahan, salah satunya dengan melaksanakan inovasi-inovasi layanan berbasis teknologi informasi dan dalam konteks administrasi bidang pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Batam bertugas untuk mengelola dan mengembangkan administrasi pertanahan yang meliputi :

- a. Pengaturan penggunaan, pengurusan, dan pemilikan tanah.
- b. Pengurusan hak-hak tanah.
- c. Dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah pertanahan.

Kantor Pertanahan Kota Batam merupakan sarana pelayanan masyarakat, yang diharapkan pegawai kantor pertanahan dapat memberikan pelayanan yang

berkualitas terhadap para pengguna pelayanan. Selama ini pada umumnya masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang memuaskan dan bahkan tidak berkualitas. Masih banyak keluhan masyarakat terhadap aparatur pemerintah dalam hal pelayanan publik. Banyak yang masih menanggap bahwa pelayanan dalam pengurusan pelayanan pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Batam cenderung lambat meskipun persyaratan yang di butuhkan sudah di penuhi, pelayanannya cukup berbelit dan memakan waktu di tambah lagi dengan banyaknya biaya yang tidak resmi (Haluankepri, 2014).

Dalam hal ini permasalahannya kembali pada rumitnya pelayanan yang menjadi hambatan masyarakat, terkendala dengan adanya pelayanan birokrasi yang berbelit-belit, terdapat pungli dan ketidak disiplin pegawai. Meskipun Badan Pengusahaan (BP) Batam sudah mengeluarkan Peraturan Kepala (Perka) 27/2017 yang mengatur tentang tata administrasi lahan, layanan perizinan dokumen Izin Peralihan Hak (IPH) masih dianggap lambat dan sering macet, Praktisi hukum Batam Ampuan Situmeang mengatakan, pembenahan di sistem layanan perizinan lahan BP Batam memang cukup rumit karena sudah terlanjur parah. Sehingga dengan pembebanan yang tambal sulam saja sulit mengharapkan perbaikan secara cepat (Batampos, 2017).

Dari permasalahan diatas dapat menyebabkan turunnya performa dan produktivitas BPN. Kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan kinerjanya. Disetiap penelitian ditemukan bahwa, performa atau kinerja dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Di ketahui bahwa pelayanan

di Kantor Pertanahan Kota Batam sudah cukup bagus tetapi masih ada yang merasa belum puas dengan pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Batam, masih ada pegawai yang lebih mementingkan urusan mereka di Kantor BPN Kota Batam. Inilah yang perlu adanya koreksi kembali tentang pelayanan untuk kenyamanan pemohon atau masyarakat saat melakukan pelayanan di BPN Batam, tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan indikasi pemohon atau masyarakat yang sedang melakukan kegiatannya di kantor BPN Batam. Berhubungan dengan hal tersebut, maka menarik peneliti untuk mengkaji Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara pada kantor BPN Batam, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, penulis mengambil beberapa rumusan masalah terkait dengan Badan Pertanahan Kota Batam, yaitu:

- (1) Bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam?
- (2) Bagaimana faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam?
- (3) Bagaimana Upaya dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Batam?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini yakni:

- (1) Untuk menganalisis bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.
- (2) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Batam, berdasarkan unsur internal dan eksternal.
- (3) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara pada penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Batam.

#### **1.6.1 Manfaat Penelitian**

- (1) Manfaat Teoritis

Agar dapat menjadi bahan rujukan pengembangan keilmuan dalam ilmu administrasi publik, khususnya bidang pelayanan administratif.

- (2) Manfaat Praktis

Agar dapat menjadi bahan masukan kepada Badan Pertanahan Nasional Kota Batam dalam penyelenggaraan pelayanan administratif.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan hasil dari suatu pekerjaan yang dimana dalam pencapaian keberhasilannya berdasarkan penilaian pekerjaan. Terdapat dua unsur dalam penilaian tersebut, pencapaian kinerja dan standar pekerjaan untuk nantinya hasil dari kedua tersebut unsur akan dibandingkan. Bila hasil pekerjaan, melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja baik. Sebaliknya, bila hasil kerja yang dicapai lebih rendah dari standar pekerjaan, maka kinerja rendah atau kurang baik. berbagai ukuran dari kinerja antara lain, jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kerjasama (Bangun, 2012:226).

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja pegawai (Perindividu) dan kinerja organisasi, kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut (Pasolong, 2014:175).

Menurut Suyadi (Pasolong, 2014:175) *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Dalam penelitian ini akan dibahas tentang kinerja birokrasi yang dimana kinerja merupakan alat untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu instansi serta dapat mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan yang operasional dan dapat menentukan pencapaian hasil suatu organisasi atau instansi dalam mencapai tingkat produktivitas yang tinggi.

### **2.1.1 Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilain atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja, dan penetapan capaian indikator kinerja. Berpedoman pada PP No.46 tahun 2011 tentang penilaian kinerja pegawai yang terdiri dari dua kriteria penilaian yaitu Sasaran Kerja Pegawai dan Perilaku Kerja.

#### **a. Sasaran Kerja Pegawai (SKP)**

Sasaran Kerja Pegawai adalah rencana kerja pegawai yang disusun berdasarkan rencana kerja tahunan instansi dan target yang akan dicapai dari setiap pelaksanaan tugas jabatan oleh seorang Aparatur Sipil Negara. rencana dan target kerja tersebut disusun setiap awal tahun oleh pegawai, dan harus



disetujui oleh atasan langsung/pejabat penilainya. Penilaian kinerja dengan menggunakan SKP ini meliputi beberapa aspek, yakni kuantitas, kualitas, waktu dan biaya sesuai dengan karakteristik, sifat dan jenis kegiatan pada masing-masing instansi. Lebih lanjut dijelaskan pula bahwa aspek-aspek tersebut disusun dengan mengacu pada standar teknis kegiatan masing-masing instansi. Adapun penilaian dilakukan dengan membandingkan aspek-aspek penilaian pada target di awal tahun dengan realisasi yang dicapai pada akhir tahun.

b. Perilaku Kerja

Parameter penilaian perilaku kerja Aparatur Sipil Negara Sipil berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2011 terdiri dari orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, dan khusus bagi pejabat struktural ditambah satu dimensi yaitu kepemimpinan.

- a) Orientasi pelayanan adalah sikap dan perilaku kerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani antara lain meliputi masyarakat, atasan, rekan sekerja, unit kerja terkait, dan/ atau instansi lain. Sementara itu integritas adalah kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma dan etika dalam organisasi.
- b) Komitmen adalah kemauan dan kemampuan untuk menyelaraskan sikap dan tindakan Aparatur Sipil Negara untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan mengutamakan kepentingan dinas daripada kepentingan diri sendiri, seseorang, dan/ atau golongan.

- c) Disiplin adalah kesanggupan Aparatur Sipil Negara Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.
- d) Kerjasama adalah kemauan dan kemampuan Aparatur Sipil Negara untuk bekerja sama dengan rekan sekerja, atasan, bawahan dalam unit kerjanya serta instansi lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan tanggung jawab yang ditentukan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar- besarnya.
- e) Kepemimpinan adalah kemampuan dan kemauan Aparatur Sipil Negara untuk memotivasi dan mempengaruhi bawahan atau orang lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi.

### **2.1.2 Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja**

#### a) Manfaat penilaian kinerja

Bagi organisasi atau perusahaan sendiri, hasil penilaian tersebut sangat penting artinya dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutment, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan, dan berbagai aspek lain dari proses manajemen sumber daya manusia secara efektif. Penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kelebihan, kekurangan, dan potensi yang pada akhirnya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karir.

#### b) Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan evaluasi menilai kinerja dari masa lalu seorang Aparatur dengan menggunakan rating deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi. Tujuan pengembangan seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan di masa yang akan datang, sedangkan tujuan pokok dari sistem penilaian kinerja adalah untuk menghasilkan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi.

### **2.1.3 Aparatur Sipil Negara**

Berdasarkan undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Tentang Aparatur Sipil Negara, yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pegawai ASN bertugas untuk melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah tentang melakukan apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Lebih tegas lagi Amstrong dan Baron yang dikutip oleh Irham Fahmi mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis tujuan organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Fahmi, 2011).

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah. Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan tingkat keberhasilan abdi Negara atau pegawai di sektor pemerintahan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat.

#### **2.1.4 Indikator Kinerja**

Indikator merupakan alat untuk menilai dengan menggunakan suatu variable. Nantinya akan digunakan dalam penelitian dan menjadi acuan sebagai dasar dalam suatu peneliitan terhadap obejek yang diteliti. Indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan teori Dwiyanto (Pasolong, 2014:178-179) yang menjelaskan beberapa indikator untuk digunakan dalam menganalisis kinerja birokrasi dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Produktivitas, yang dilihat dari tingkat efisiensi dan efisensi pegawai, mengukur dari segi input dan output dalam pencapaian target dan mengukur pemimpin dalam memberikan motivasi positif kepada para pegawainya.
- 2) Kualitas layanan, merupakan indikator yang mengukur kinerja pegawai dalam pelayanannya. Bagaimana organisasi atau instansi memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemohon atau masyarakat.
- 3) Responsivitas, merupakan indikator yang dinilai berdasarkan kemampuan organisasi atau instansi pegawainya dalam memenuhi kebutuhan pemohon atau masyarakat, memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan masukan dari masyarakat.
- 4) Responsibilitas, merupakan kegiatan organisasi atau instansi sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan, berdasarkan kebijakan birokrasi, baik dari luar maupun dalam.
- 5) Akuntabilitas, merupakan pertanggungjawaban para pegawai organisasi atau instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini dilihat dari seberapa besar pertanggungjawaban pegawai ASN dalam menjalankan kinerjanya melayani publik.

## **2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Terdapat berbagai faktor dalam memengaruhi kinerja, terdiri dari fisik maupun non-fisik dalam mempengaruhi kinerja tersebut, berasal dari luar maupun dari dalam organisasi atau instansi. Menurut Atmosoeparto (Sembiring, 2014:110) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja ASN dalam organisasi atau instansi, yang terdiri dari faktor eksternal dan faktor internal, yaitu:

1. Faktor eksternal, terdiri dari:
  - a) Faktor politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal.
  - b) Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih luas.
  - c) Faktor sosial, yaitu faktor eksternal yang berkembang ditengah masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.
2. Faktor internal, terdiri dari:
  - a) Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi.
  - b) Struktur organisasi, sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.
  - c) Sumber daya manusia, yaitu kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan.

### **2.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan Pelayanan publik yang baik pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas, seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan yang dapat meberika

kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah dilakukan. Menurut Zethaml Haywood & Farmer dalam (Pasolong, 2012:133) mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:

- a. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat di hitung, di ukur, dites sebelum di sampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang di hasilkan suatu pabrik yang di tes kualitasnya sebelum di sampaikan kepada pelanggan.
- b. *Heterogeneity*. Berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- c. *Inseparability*. Berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan berkualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sector pabrik dan kemudian di sampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya “*concern*” pada pelanggannya. Pada akhirnya bisa jadi berusaha memaksimalkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani.

Sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan harus diawali dengan pendekatan internal, seperti menanyakan kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya, bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal).

Kalau tidak demikian, suatu kinerja atau performa organisasi yang tidak sesuai keinginan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan di nilai tetap tidak bagus. Oleh karena pertama-tama penting untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan, selain agar organisasi tersebut bertahan juga agar kinerjanya dapat lebih di tingkatkan lagi. Untuk itu, diperlukan perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur Negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik yang diamanatkan oleh undang-undang.

#### **2.4 Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Rindah, 2017) Jurnal Katalogis, volume 5. Nomor 5, hlm 109–119. ISSN: 2302-2019. Dengan judul penelitian “Analisis Kinerja Aparat Sipil Negara (ASN) Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah” Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, keefektifan biaya, kebutuhan untuk pengawasan, pengaruh interpersonal, dukungan atasan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Sulawesi Tengah.



2. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahman, T. 2017). E-Journal Ilmu Pemerintahan. Volume 5. Nomor 2, hlm 661–672. ISSN: 2477-2458. Dengan judul penelitian “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Di Kelurahan Long Kali Kabupaten Paser)” menjelaskan bahwa didalam hasil penelitiannya bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di kelurahan Long Kali Kabupaten Paser secara umum dapat dikatakan baik dan sedang menuju pada level yang lebih baik lagi. Berdasarkan indikator kinerja yang digunakan dapat dikatakan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara sudah cukup baik. Namun sedikit banyaknya aparatur harus lebih membenahi dan lebih meningkatkan lagi kinerjanya dalam pelayanan publik.
3. Penelitian selanjutnya oleh (Nova Selvia Hutasoit, 2016) E-Journal Fisip. Volume 4. Nomor 2, hlm 3951–3961. ISSN: 2470-2569. Dengan judul penelitian “Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda” menjelaskan hasil penelitiannya bahwa Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Camat Palaran Kota Samarinda yang dinilai dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas secara keseluruhan sudah cukup baik. Akan tetapi ada beberapa hal yang harus dapat dioptimalkan lagi sehingga Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda dapat lebih baik lagi.
4. Penelitian selanjutnya adalah, oleh (Deddy Afrizal, 2018) dengan jurnal ilmu sosial. Volume 13. Nomor 1, ISSN: 1907-364X, dengan judul penelitian

“Analisis Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai” dalam penelitiannya terdapat Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan melihat kinerja birokrasi publik pada Dinas Sosial Kota Dumai serta faktor pendukung penghambat dari Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai. Hasil penelitian ini diperoleh Faktor Pendukung yaitu, terdapatnya akuntabilitas pegawai dalam bentuk tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dan terdapatnya responsibilitas dalam penyelenggaraan administrasi tugas-tugas pemerintahan bidang Sosial sedangkan faktor penghambat dalam penelitian yaitu masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan untuk penyandang sosial dan masih kurangnya produktivitas dalam upaya pencapaian program kerja yang telah dilaksanakan.

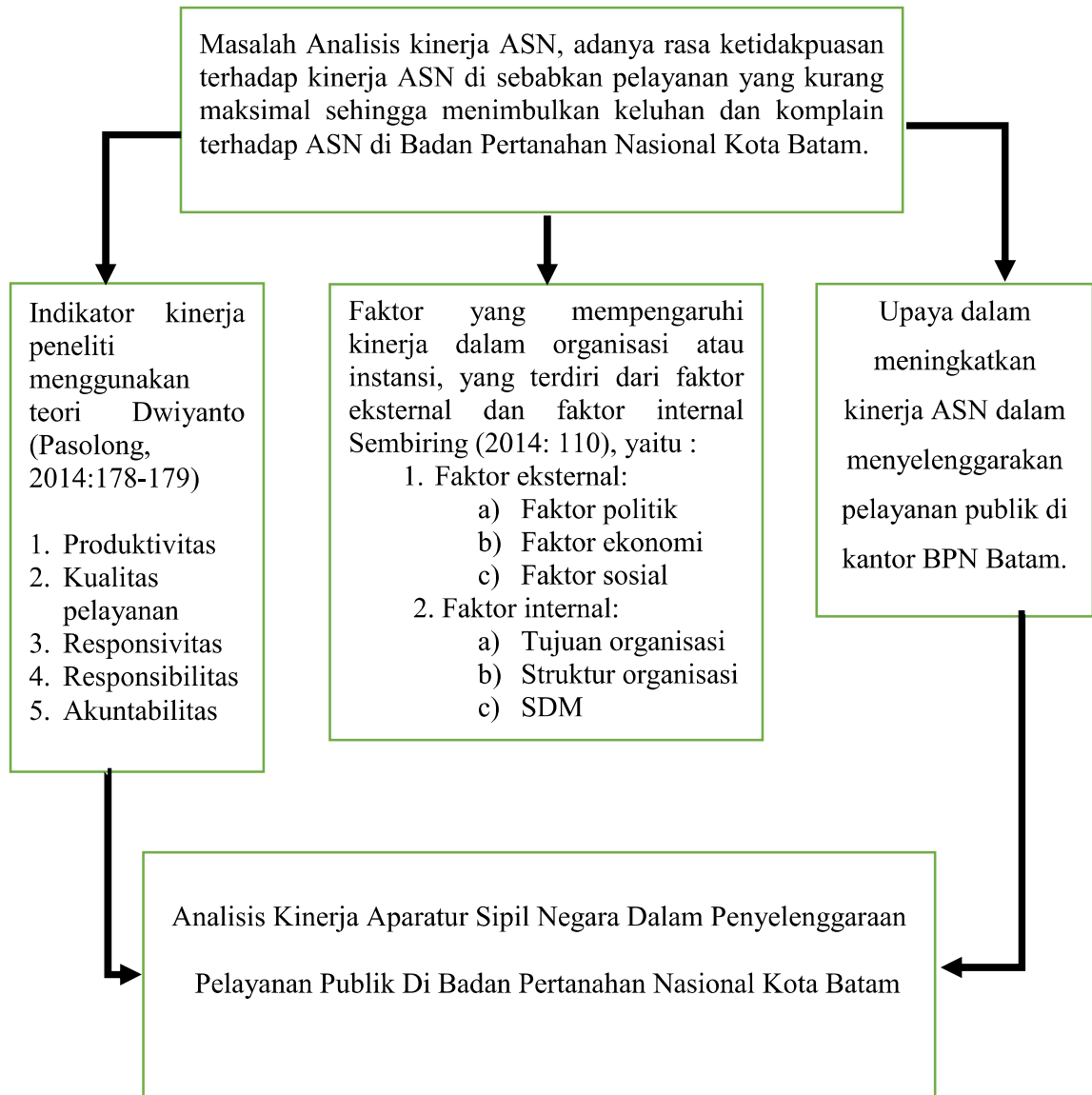
5. Penelitian selanjutnya terdapat dari (Deni triyanto, 2017) jurnal penelitian sosial dan politik. Volume 6. Nomor 4, ISSN: 2252-5270. Dengan penelitian “analisis kinerja organisasi dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat (studi pada kantor badan pelayanan perizinan terpadu kota semarang)” dalam penelitiannya triyanto mengemukakan bahwa, performa atau kinerja berdasarkan penerapan di bidang badan teknologi Kota Semarang sudah cukup baik, dapat dilihat dari indikator produktivitas kinerja yang baik terbukti dari peningkatan sasaran target meskipun belum dapat terpenuhi sepenuhnya, BPPT Semarang juga telah bekerja sesuai dengan kebijakan yang ada, dan memiliki akuntabilitas yang baik. Sedangkan indikator responsivitas sudah cukup baik, namun masih terdapat

kendala dalam fasilitas sarana-prasarana pelayanan yang tidak terpenuhi, seperti kurangnya sarana pelayanan di *website*, papan informasi yang tidak berfungsi, dan belum maksimalnya pelayanan di portal *web* BPPT. Untuk indikator kualitas layanan hasil kerja pelayanan belum baik, karena masih terkendala pada kecepatan pelayanan BPPT yang tidak bisa diperhitungkan. Dan untuk faktor pendukung kinerja di BPPT yaitu faktor kepemimpinan dan tim, yang berpengaruh baik dalam pelaksanaan performa atau kinerja pegawai di BPPT Semarang. Dalam faktor penghambatnya terdapat tiga faktor yaitu kepersonalan, sistem, dan pengaruh konstektual.

## **2.5 Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir pada dasarnya merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan penelitian yang akan dilakukan. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar *variable* yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar *variable* independen dan dependen. Selanjutnya di rumuskan dalam bentuk model paradigma penelitian. Oleh karena itu setiap penyusunan paradigma penelitian harus di dasarkan pada kerangka berfikir (Sugiyono, 2014:63).

Di penelitian ini, kerangka pemikiran berdasarkan, Analisis Kinerja dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kinerja yang dimaksud disini adalah kualitas pelayanan seorang Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan dan menjalankan tugasnya dengan baik serta bertanggungjawab.



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

*(Sumber: Penelitian 2018-2019)*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Kualitatif-Deskriptif menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat menyajikan data di lapangan. Tujuannya untuk mendapatkan fakta yang aktual dilapangan tentang kinerja Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Badan Pertanahan Nasional kota Batam.

#### **3.2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian menurut Spradley dalam (Sugiyono, 2014), adalah beberapa domain yang terkait dengan situasi sosial dan dalam penentuan fokus penelitian didasarkan pada informasi pembaruan yang akan didapat di lapangan. Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi jangkauan penelitian agar dapat memilih data apa yang relevan ataupun yang tidak relevan (Moleong, 2010). Maka, untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis masalah ini, penelitian ini difokuskan pada Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Pertanahan Kota Batam dengan indikator dari dwiyanto (Paolong 2014: 178-179) produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, Faktor-faktor yang mempengaruhinya dari faktor eksternal dan internal (Sembiring 2014:110), dan upaya yang meningkatkan kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara tersebut.

### 3.3. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley (Sugiyono, 2014: 215), dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah:

Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Informan, kata-kata dan tindakan dari informan yang diamati atau diwawancara merupakan sumber utama dalam penelitian ini. Teknik penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan sesuai dengan kriteria tertentu. Kriteria yang peneliti tetapkan memilih informan adalah:
  - 1) Dewasa (diatas 18 tahun)
  - 2) Tidak gila atau konsisten
  - 3) Pemohon BPN Batam
  - 4) Memahami permasalahan atau pertanyaan yang diajukan
- b. Dokumen, digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.
- c. Tempat dan peristiwa, sebagai sumber data tambahan dilakukan melalui observasi langsung terhadap tempat dan peristiwa yang berkaitan dengan analisis kinerja ASN dalam menyelenggarakan pelayanan di BPN Batam.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan berbagai cara dan berbagai sumber, jika dijabarkan dari caranya data dapat dikumpulkan pada cara alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, dan lain-lain. Dan bila dilihat dari sumber datanya, maka data dikumpulkan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah pengumpulan data yang diberikan langsung kepada penerima, sedangkan data sekunder adalah sumber yang tidak didapatkan secara langsung atau tidak langsung di berikan kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen atau orang lain. Maka dari teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview*, observasi, survei kepuasan atau gabungan ketiganya. Dan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data wawancara atau *interview*, observasi, dan dokumentasi (Purwanto, 2013).

#### **3.4.1 Wawancara (*interview*)**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *selfreport*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2014:138) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu. Peneliti melakukan wawancara kepada Aparat dan masyarakat atau pemohon di Badan Pertanahan Nasional kota Batam.

Pada wawancara yang peneliti lakukan ada beberapa informan, antara lain:

**Tabel 3.1 Daftar Informan**

No	Nama	Kelamin (L/P)	Jabatan/Pekerjaan	Instansi/Alamat
1.	Yudo Prio S.	L	Subbagian Tata Usaha dalam Urusan Umum dan Kepegawaian	BPN
2.	Eva Gusti	P	Manajer Loker	BPN
3.	Mardiono	L	Seksi Pemanfaatan Tanah Pemerintah	BPN
3.	Retno Purnama Sari	P	Pemohon/Staff Notaris	Batam Centre
4.	Nela Andini	P	Pemohon/ Guru	Nongsa

*(Sumber: Hasil Observasi Peneliti)*

### 3.4.2 Observasi

Menurut Sutrisno Hadi, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2014:145).

Observasi dilakukan untuk mengamati keadaan yang ada dilapangan pada saat mengadakan penelitian pendahuluan yaitu untuk mengamati proses pelayanan, seperti mengamati, perencanaan yang digunakan, dan kegiatan yang dilakukan Aparat/Aparatur dalam memberikan pelayanan kepada *customer*-nya.



### 3.4.1 Dokumentasi

Dokumentasi. Dokumen merupakan catatahan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk lisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, sebagai bahan tambahan buat peneliti. Peneliti menggunakan buku-buku yang mendukung dalam penelitian. Dokumen yang digunakan disini LAKIP 2017, artikel-artikel online tentang BPN, buku-buku yang sesuai dengan bidang penelitian di kantor Badan Pertanahan Nasional Batam.

### 3.5 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari data dan menyusunnya secara sistematis dari data yang diperoleh saat wawancara, catatan di lapangan atau observasi, dan dokumentasi. Dengan disusun kedalam kategori, lalu menjelaskannya kedalam unit-unit, pola, dan memilih mana yang penting dan di pelajari lalu dibuat kesimpulan dengan tujuan mudah di pahami.

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014:46), mengatakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktifitas dalam analisis data ini meliputi:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

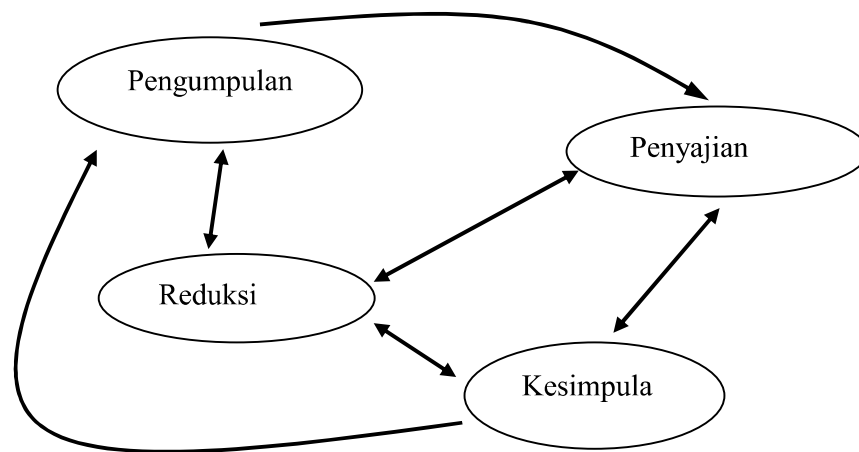
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan flowchart. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.



**Gambar 3.1** Komponen Dalam Analisis Data (*Interactive Model*)

*Sumber: Sugiyono, 2014:24*

### 3.6 Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*),

keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) (Moleong, 2011:320).

- a. Derajat Kepercayaan (*Credibility*) Penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Fungsi derajat kepercayaan yaitu, Pertama, penemuannya dapat dicapai; Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti.
- b. Keteralihan (*Transferability*) Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada pengamatan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut, seorang peneliti perlu mencari dan mengumpulkan data kejadian dalam konteks yang sama.
- c. Kebergantungan (*Dependability*) Kebergantungan merupakan substitusi reabilitas dalam penelitian nonkualitatif. Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi, peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi dapat memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji dependability-nya. Kalau proses penelitiannya tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak *dependable*. Untuk mengetahui dan memastikan apakah hasil penelitian ini benar atau salah, peneliti selalu mendiskusikannya dengan pembimbing secara bertahap mengenai data-data yang didapat di lapangan mulai dari proses penelitian sampai pada taraf kebenaran data yang didapat.
- d. Kepastian (*Confirmability*) Dalam penelitian kualitatif, uji kepastian mirip

dengan uji kebergantungan, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji kepastian berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Kepastian yang dimaksud berasal dari konsep objektivitas, sehingga dengan disepakati hasil penelitian tidak lagi subjektif tetapi sudah objektif.

Untuk menjamin kepastian bahwa penelitian ini objektif, peneliti dalam hal ini melakukan pemeriksaan secara cermat bersama dengan pembimbing terhadap kepastian asal-usul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.

### **3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian**

#### **3.7.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di kantor Badan Pertanahan Nasional itu sendiri yang terletak di daerah JL. Jaksa Agung R. Soeprapto, Sungai Harapan, Sekupang, Kota Batam. Alasannya, lokasi tersebut dipilih karena memang lokasi kantor Badan Pertanahan Nasional hanya satu di Kota Batam yaitu di Sekupang dan memiliki semua aspek pendukung yang peneliti harapkan dan nantinya penelitian dapat dilakukan dengan baik.

#### **3.7.2 Jadwal Penelitian.**

Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan dalam waktu lima bulan, terhitung dari bulan Oktober hingga Januari 2019.

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian**

NO	Kegiatan	Bulan																			
		Oktober 2018				November 2018				Desember 2018				Januari 2019				Februari 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Studi Pustaka	■	■																		
2.	Penyusunan Proposal			■	■	■	■														
3.	Pengumpulan Data							■	■	■											
4.	Penelitian Lapangan										■	■	■								
5.	Pengolahan Data														■	■					
6.	Analisis Hasil Penelitian															■	■				
7.	Penulisan Laporan Akhir															■	■				
8.	Penyerahan Laporan																		■	■	
9.	Sidang Hasil																				